Pubblico Impiego - Agenzie Fiscali

Puglia - Entrate, criticità front-office UU.TT.

Bari, 19/10/2022

USB scrive alla Direzione Regionale Puglia e alle Direzioni Provinciali sulle criticità dei front-office la seguente richiesta:

La scrivente Organizzazione Sindacale segnala che dall'inizio del mese corrente le colleghe e i colleghi che operano presso i front-office sono sottoposti a ulteriore stress lavorativo unitamente alla gestione di situazioni di tipo conflittuale con l'utenza.

La premessa è d'obbligo e breve. Come da tempo denunciamo, le strutture lavorative soffrono una generale carenza di risorse umane in relazione ai carichi di lavoro e alle tante incombenze a cui il personale è sottoposto, ciò si traduce in elevata esposizione ai rischi professionali e in diffuso nervosismo negli uffici.

Presso i front-office degli UU.TT. dal primo ottobre è venuta meno la presenza del personale convenzionato e impiegato principalmente, in ottemperanza alle misure riferite alla sicurezza nei luoghi di lavoro, alla rilevazione della temperatura degli utenti e collateralmente a gestire il primo contatto di questi con l'Agenzia verificandone ad esempio la correttezza dell'appuntamento.

Questa mancanza, in un contesto dove fino al 31 gennaio 2023 sarà mantenuta la rilevazione della temperatura di utenti e fornitori, combinata con la progressiva ripresa delle attività istituzionali e con il conseguente aumento dell'utenza, sottopone i colleghi e le

colleghe ad ulteriori adempimenti aggravando la già insostenibile situazione lavorativa. Si aggiunge che, molto spesso, l'utenza sprovvista di appuntamento vorrebbe comunque ricevere il servizio pubblico richiesto e ciò crea contesti di tensione negli uffici.

Come Organizzazione Sindacale e nell'interesse del personale coinvolto chiediamo alle Parti in indirizzo, in base alle proprie competenze, di attuare le opportune misure organizzative orientate alla risoluzione delle criticità sopra descritte fino a ripensare i modelli organizzativi recentemente attuati che, a nostro parere, poco hanno tenuto conto della reale pianta organica del personale attivo in Agenzia.

In attesa di riscontro, si porgono cordiali saluti.

USB P.I. Agenzie Fiscali Puglia